



# 適正化法 第72条・第77条関連

マンション管理委託契約におけるITを活用した  
重要事項説明会・管理事務報告会に係るガイドライン

国土交通省／一般社団法人マンション管理業協会

## IT重説会

2021年3月策定

Copyright (C) CONDOMINIUM MANAGEMENT COMPANIES ASSOCIATION All rights reserved.

## 1 法改正の背景

昨今、AIやIoTといった急速な先進技術の発達を通じた社会構造の変化により、マンション居住者のライフスタイルやワークスタイルも多様化し、マンションを取り巻く環境は大きく変化しております。

多様化・高度化する管理組合ニーズ、管理業務における利便性や生産性の向上、管理業界において深刻化しつつある人手不足、また、管理組合役員・区分所有者の負担軽減（例：重要事項説明等を受ける際の場所的・時間的制約の解消、法定書面の受領や保管に係る利便性の向上等）の観点から、（一社）マンション管理業協会より、マンション管理適正化法に関し、従来の書面交付原則に加えて、新たな選択肢として、ITを活用した電磁的方法による書面交付や対面以外の方法による重要事項説明等を含めるよう国土交通省に要望し、今般の法改正に至りました。

## 2 ガイドラインの目的

本ガイドラインは、マンション管理業者（以下、「管理業者」という。）が、ITを活用した重要事項説明等（以下、「IT重説等」という。）を行う場合、法令遵守かつ適正実施等ができるよう支援することを目的としています。

## 3 ガイドラインの構成

本ガイドラインは、「1.はじめに 本ガイドラインの目的等」、「2.IT重説等の概要」、「3.円滑な実施のための実施フロー」、「4.具体的手順と留意事項等」、「5.IT重説等のFAQ」から構成されます。

## 4 ガイドラインの使い方

IT重説は、マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年12月8日法律第149号。以下、「適正化法」という。）第72条（重要事項の説明等）及び第77条（管理事務の報告）に規定する重要事項説明・管理事務報告を実施する際に、一定の要件の下で行うことにより、ITを活用することができるものです。本ガイドラインでは、この要件を説明するほか、トラブルを回避する観点から実施することが望ましい対応等を示しています。

また、IT重説等の実施に当たって、必要な機器に関する説明や、円滑なIT重説等を実施するための参考例等も示していますので、適宜、必要な箇所を参照していただきながらご利用ください。

## 5 ガイドラインの施行期日

本ガイドラインは、令和3年3月1日から施行します。

## IT重説等とは

- 適正化法第72条・77条に基づき、管理業務主任者が行う重要事項説明・管理事務報告を、Web会議システム等のITを活用して行うもの。
- パソコン・タブレットやテレビ等の端末を利用して、対面と同様に説明（動画配信可）・質疑応答が行える双方向性のある環境が必要。
- ITを活用した説明・報告は、適正化法第72条・77条における対面で行う重要事項説明・管理事務報告と同様に取り扱うものとする。  
（解釈通達参照）  
※なお、この解釈通達では、対面の重要事項説明・管理事務報告と同様とみなすための要件を定めている。

### 法律改正に伴うマンションの管理の適正化の推進に関する法律第72条に規定する重要事項の説明等について（抜粋） （令和3年3月1日 国不参第51号）

#### 2 重要事項の説明等について

法第72条に基づき管理業務主任者が行う重要事項の説明及び規則第88条並びに規則第89条に基づき管理業務主任者が行う管理事務報告書の説明（以下「重要事項説明等」という。）にITを活用するにあたっては、次に掲げるすべての事項を満たしている場合に限り、対面による重要事項説明等と同様に取り扱うこととする。

併せて、ITを活用した重要事項説明等（以下「IT説明」という。）を行う場合、添付した本ガイドラインに準拠した方法により実施する必要がある。

また、管理業務主任者は、IT説明を開始した後、映像を視認できない又は音声を聞き取ることができない状況が生じた場合には、直ちに説明を中断し、当該状況が解消された後に説明を再開するものとする。

- (1) 管理業務主任者及び重要事項説明等を受けようとする者が、関係書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること。
- (2) 重要事項説明等を受けようとする者に重要事項説明書又は管理事務報告書を法令に従って送付していること。
- (3) 重要事項説明等を受けようとする者が、関係書類を確認しながら説明を受けることができる状態にあること並びに映像及び音声の状況について、管理業務主任者が重要事項説明等を開始する前に確認していること。
- (4) 管理業務主任者が、管理業務主任者証を提示し、重要事項説明等を受けようとする者が、当該管理業務主任者証を画面上で視認できたことを確認していること。



管理業務主任者



理事長



区分所有者



区分所有者



区分所有者



区分所有者

理事会等で説明

### 1 IT重説会の実施に関する意向確認 (承諾書の作成・送付)

- ※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の作成・送付
- ※ 重要事項説明書を電磁的方法により交付する場合は、別途「電磁的方法による交付に係るガイドライン」を参照。

※ IT重説会の実施に関する承諾書の受領

- ※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

### 3 重要事項説明書（紙又は電子ファイル）の作成・交付

- ※ 電磁的方法による交付に関する承諾を得られない場合は、書面で交付すること。
- ※ 開催日時及び場所について、交付+掲示要

※ IT重説会の実施に関する承諾書の受領

- ※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

- ※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

### 2 IT重説会の実施に関する受諾 (承諾書の内容確認・承諾・返信)

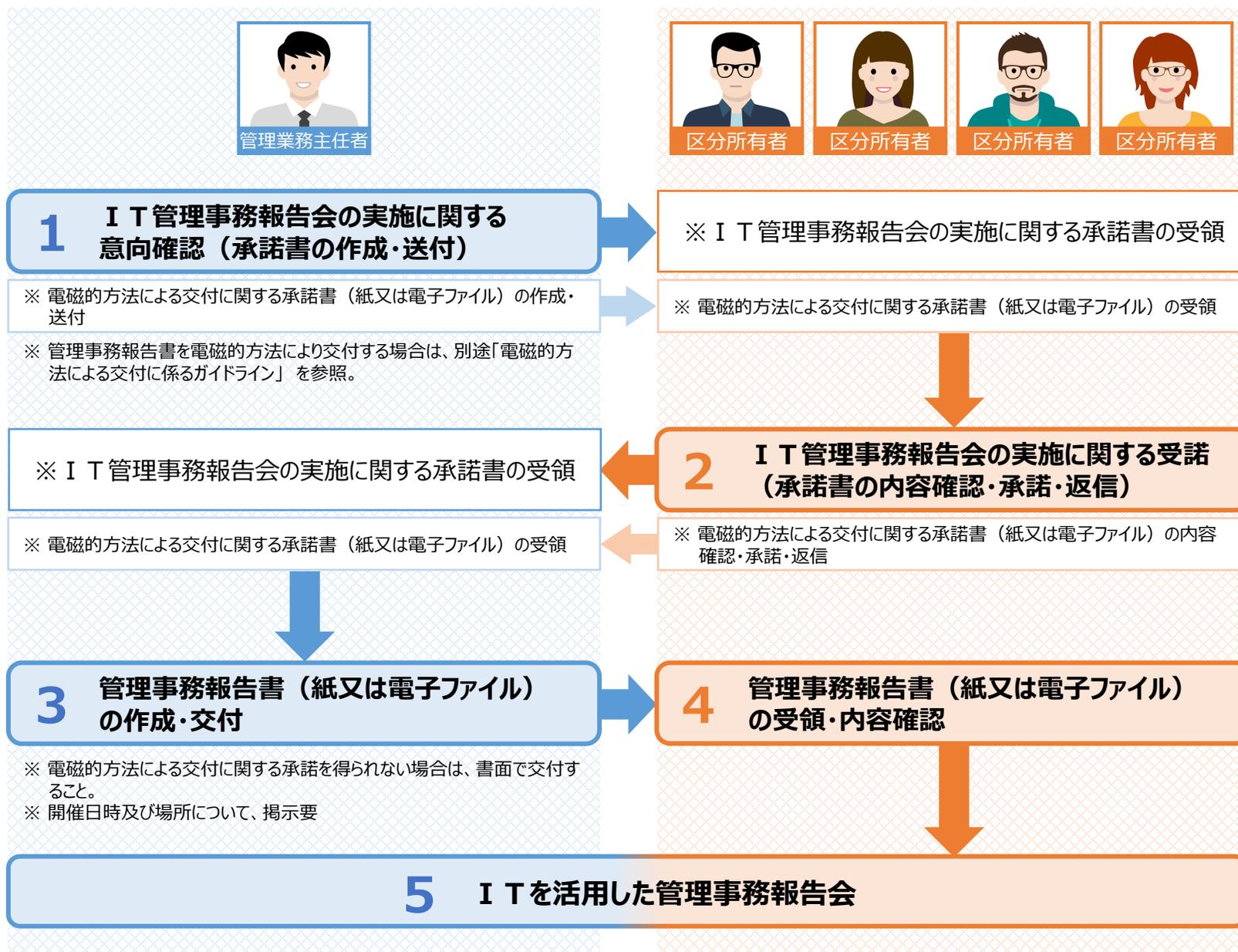
- ※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

- ※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

### 4 重要事項説明書（紙又は電子ファイル）の受領・内容確認

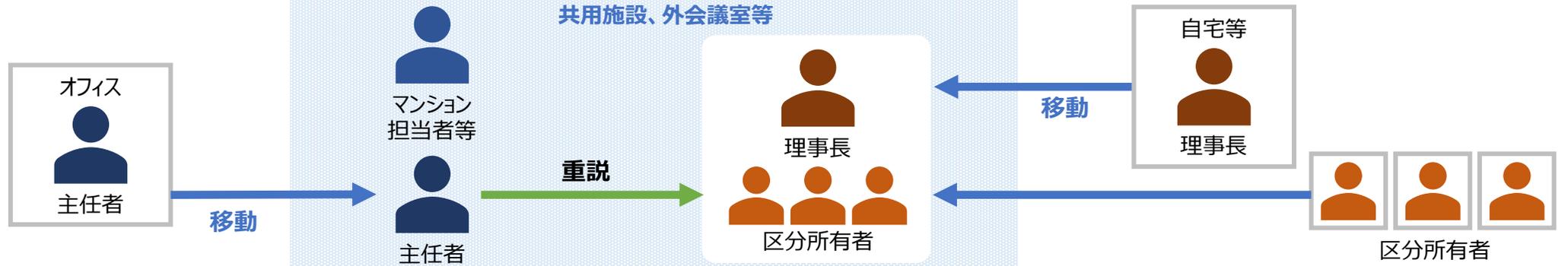
### 5 ITを活用した重要事項説明会

※総会（管理委託契約決議）

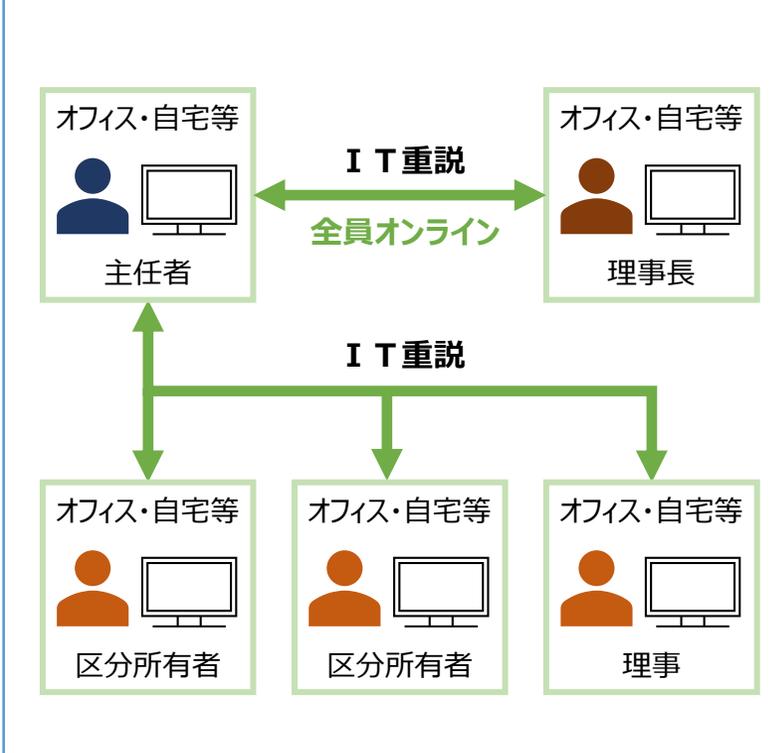
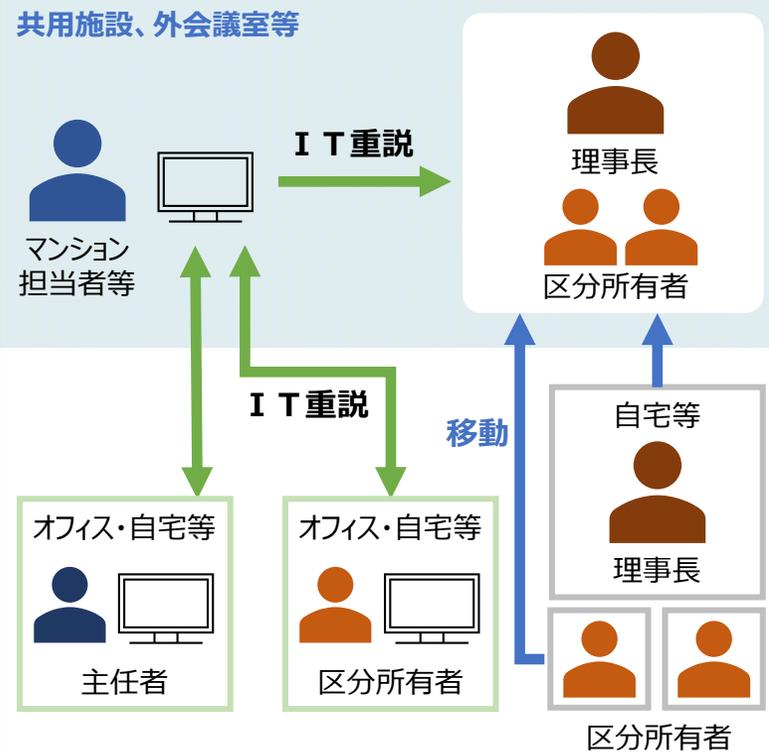
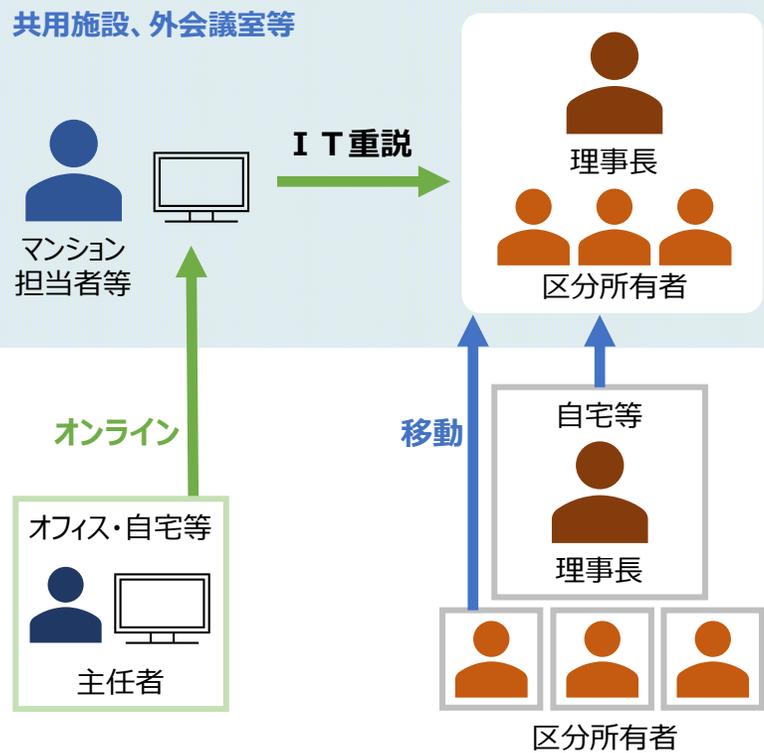


## 総会前の重要事項説明会

いままで  
対面重説



新たな選択肢  
IT重説



実施前

意向確認

実施当日

I T 環境確認

実施後

重説書交付

### 1 意向確認（I T 重説の実施方法や見込み時間の提示等）

- 管理業者は、I T 重説の実施要領（開催方法、利用ツール、見込み時間等）を説明の相手方に示し、その上で、I T 重説によるかの選択について、相手方の意向を確認する必要がある。  
※一旦、上記の確認を示してI T 重説会の開始後であっても、事由（通信障害、機器トラブル等）によってI T 重説会を中止する必要がある。
- 併せてI T 重説の実施に際して留意すべき点（個人情報や情報管理の取扱い等（P.14参照））を、事前に説明の相手方に対して伝える必要がある。

#### 意向確認する際の留意事項

- 意向確認の手法については、トラブル防止の観点から書面又は電子ファイル等の記録として残る方法で行うことが望ましい。
- なお、管理業者は、相手方のI T 環境やI T リテラシー等に配慮する必要がある、かつ相手方の意向に反して、一方的にI T 重説を実施することのないよう留意する。

#### 完全オンライン形式における留意事項

- 物理的な場所（会場）を設けず、完全オンライン形式によるI T 重説会の選択に当たっては、区分所有者全員の参加機会を失わないよう開催する必要がある、例えば、パソコンを所持しておらず、オンライン参加できない区分所有者がいる等の場合は、物理的な場所（会場）を準備し、オンラインとの併用型で実施することが必要となる。

実施前

意向確認

実施当日

I T 環境確認

実施後

重説書交付

## 2 相手方のIT環境の確認

- I T 重説等を実施する場合、I T 環境については、「主任者及び説明の相手方が関係書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができる」とともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること」が必要。
- 双方向でやりとりできる環境として、様々な I T 機器やサービスが利用可能であるが、通達や後述の「<参考> I T 重説等で求められる I T 環境」(P.13) に示す内容等を踏まえた機器の選択を行うことが必要。
- なお、説明の相手方がモバイル通信回線等を利用する場合には、相手の通信契約の内容により、途中で通信制限による速度低下やデータ量超過による課金等が生じる可能性があることを説明することが望ましい。

### 説明の相手方の I T 環境についての確認項目・内容

- I T 重説を行うにあたっては、説明の相手方における I T 環境が、十分なものであるかを事前に確認すること。

確認項目	確認内容
説明の相手方の I T 環境が、管理業者が利用を予定するWeb会議システム等のソフトウェア等に対応可能であること。	管理業者が利用を予定するWeb会議システム等のソフトウェア等に説明の相手方の I T 環境が対応していない場合には、I T 重説が実施できないため、説明の相手方が利用を予定する端末やインターネット回線等について確認する。
管理業者が利用を予定するWeb会議システム等のソフトウェア等の利用に必要なアカウント等を説明の相手方が有していること（管理業者が利用者のアカウントを用意する場合には、確認不要）。	IT重説で使用するWeb会議システム等のソフトウェア等によっては、アカウント等の取得が必要となる場合もあるため、管理業者は、説明の相手方のアカウント等の有無について確認する。
説明の相手方が「<参考> I T 重説等で求められる I T 環境」(P.13) で示す内容等を踏まえた機器等を利用すること。	説明の相手方の機器等が「<参考> I T 重説等で求められる I T 環境」(P.13) で示す内容等を踏まえたものであることを、管理業者は確認する。

実施前

意向確認

実施当日

I T 環境確認

実施後

重説書交付

### 3 重要事項説明書等の交付

- 重要事項説明会の実施に先立ち、1週間前までに、説明の相手方に重要事項説明書を交付する必要がある。  
※電磁的方法により交付する際は、別途「電磁的方法による交付に係るガイドライン」を参照。
- なお、説明会の開催の1週間前までに「説明会の開催の日時及び場所」を記載した書面又は電磁的方法により交付並びに見やすい場所への掲示をすることが必要である。

#### 重要事項説明書の交付における留意事項

- オンライン上でスムーズに資料を説明するために、コミュニケーションが円滑に進むための工夫（例：重要箇所印や付箋をつけることや資料番号・ページ番号を付す等）を施すことで、説明時間の短縮や相手方の理解の促進を図ることが望ましい。

実施前

実施当日

実施後

I T 環境確認

主任者証の提示

I T 重説の実施

(中止等)

### 1 説明の相手方の端末における音声・表示等の確認

- I T 重説を開始する前に、説明の相手方の重要事項説明書の準備と I T 環境を確認することが必要。
  - 説明の相手方の映像や音声を主任者側の端末等で確認できること。
  - 主任者の映像や音声を説明の相手方側の端末等で確認できること。
  - 説明の相手方に事前送付している重要事項説明書が、説明の相手方の手元にあること、など。  
※説明の際は、主任者側の端末に保管した重説書の電子ファイルを、説明の相手方と画面共有することも考えられる。

#### 重説中の録画・録音について

- I T 重説において、双方におけるトラブル（通信障害等を含む）が発生した際の事後の検証の観点から、録画・録音をすることも考えられる。
- I T 重説の実施中の状況について、録画・録音をする場合には、利用目的を可能な限り明らかにして、管理業者と相手方の双方了解のもとで行う。
- なお、録画・録音の記録には、説明の相手方や主任者の個人情報が含まれる場合があるので、双方個人情報保護法等を遵守しなければならない。

実施前

実施当日

実施後

IT環境確認

主任者証の提示

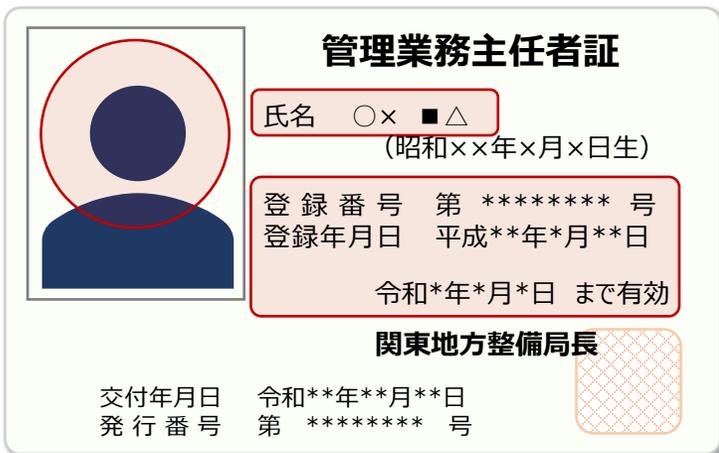
IT重説の実施

(中止等)

## 2 管理業務主任者証の提示

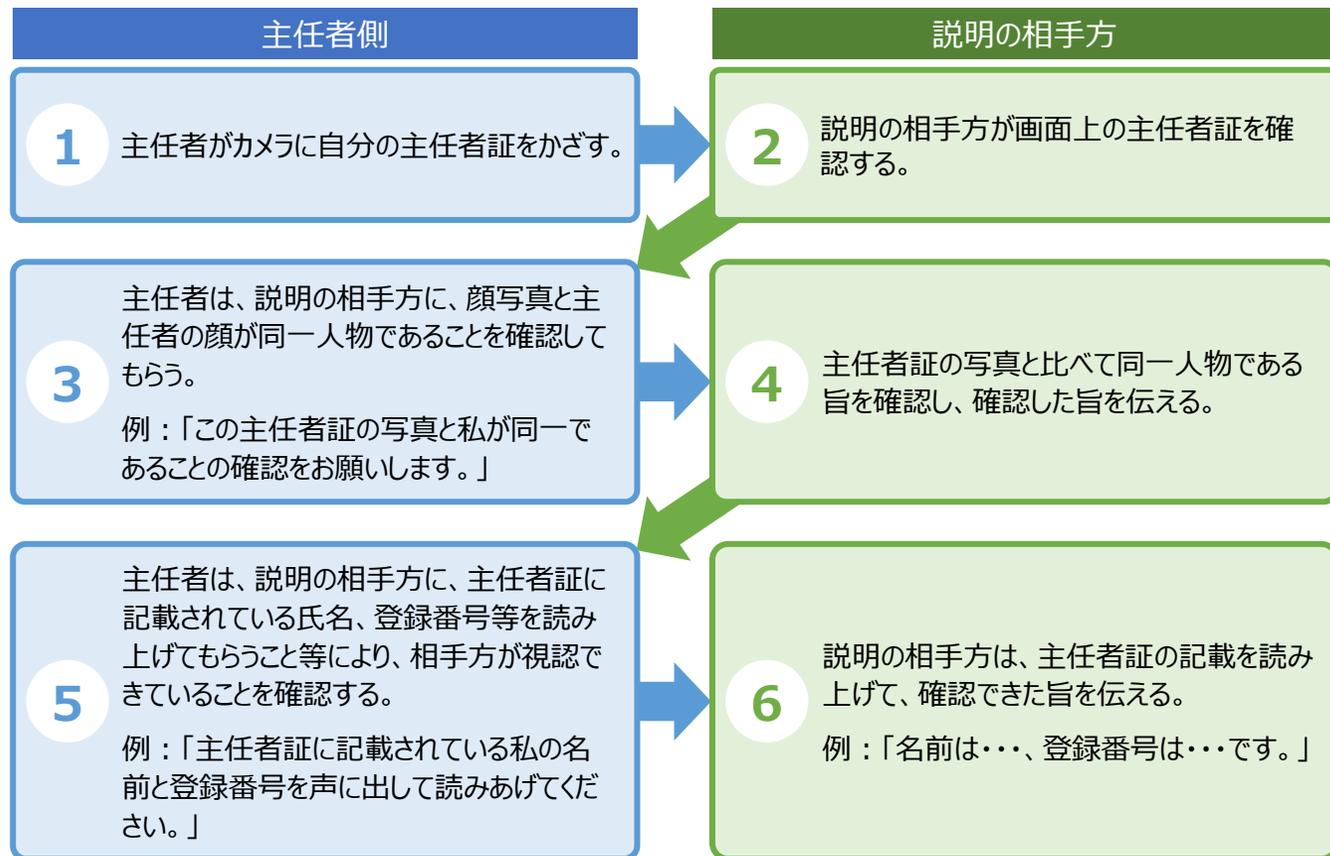
- IT重説の実施に際して、主任者ではない者が重説をすること等を防止する観点から、主任者証により、主任者本人であることを説明の相手方に確認してもらうことが必要。【右図参照】
- 説明の相手方の画面に主任者証が映し出されるように、自身のカメラに主任者証をかざし、説明の相手方に、主任者証の画像を確認してもらい、顔写真と主任者の顔が同じこと、主任者の氏名、主任者証の登録番号等を確認してもらうことが必要。

顔写真と映像の主任者の顔が一致することを確認



氏名と登録番号、登録年月日、有効期限が画面上判読できる。

### 主任者証提示・確認の流れ オンライン形式



実施前

実施当日

実施後

IT環境確認

主任者証の提示

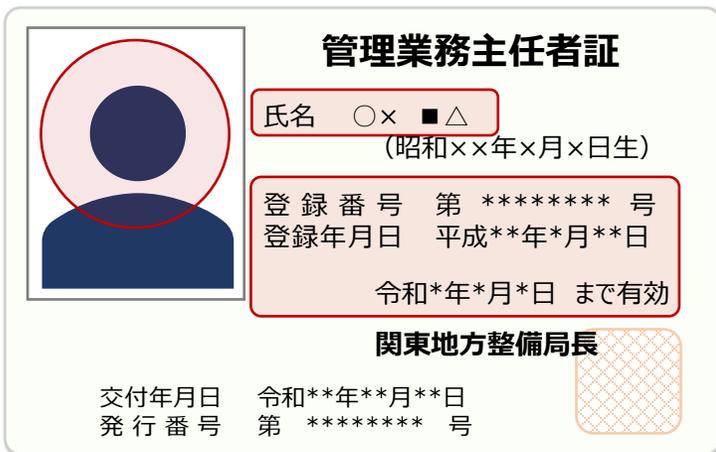
IT重説の実施

(中止等)

## 2 管理業務主任者証の提示

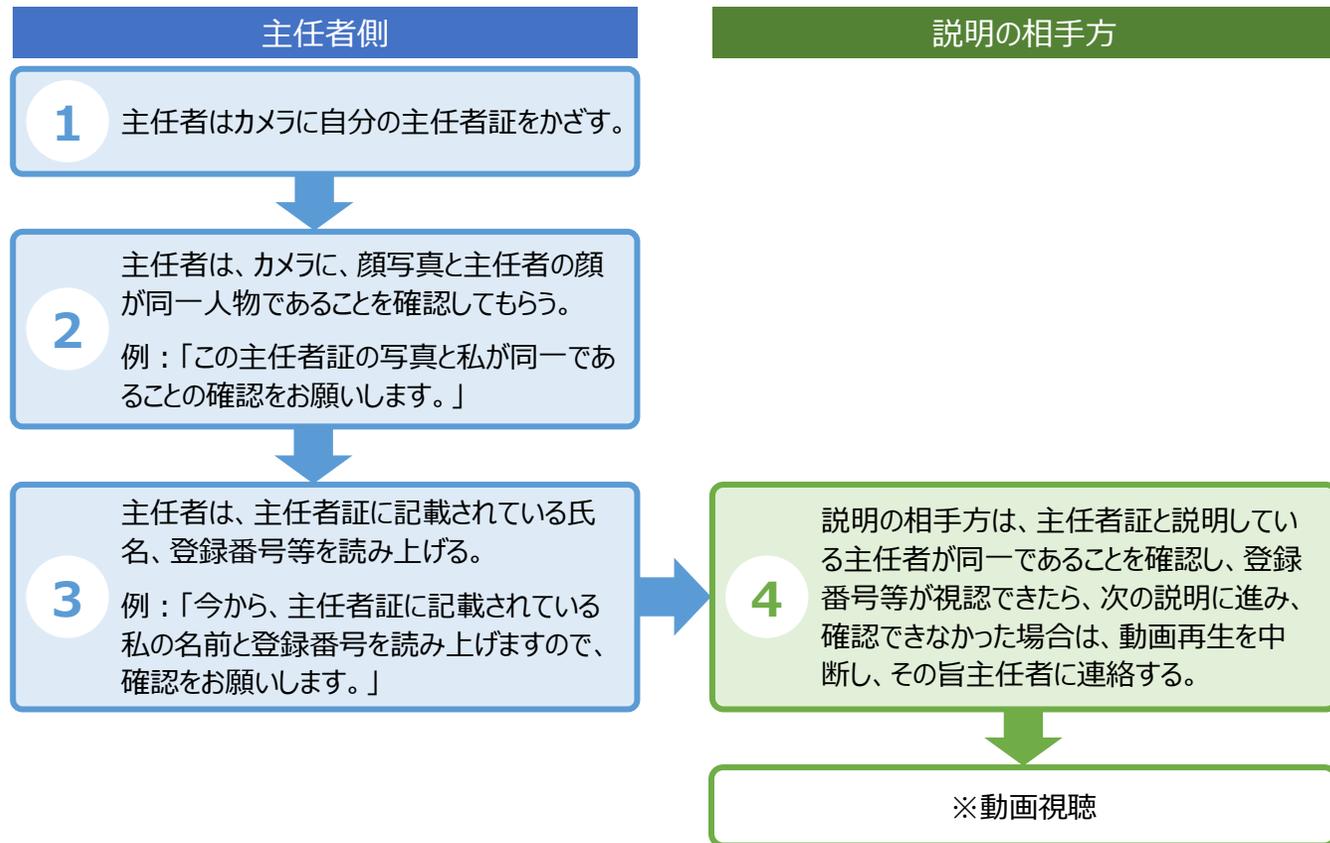
- IT重説の実施に際して、主任者ではない者が重説をすることを防止する観点から、主任者証により、主任者本人であることを説明の相手方に確認してもらうことが必要。【右図参照】
- 説明の相手方の画面に主任者証が映し出されるように、自身のカメラに主任者証をかざし、説明の相手方に、主任者証の画像を確認してもらい、顔写真と主任者の顔が同じこと、主任者の氏名、主任者証の登録番号等を確認してもらうことが必要。

顔写真と映像の主任者の顔が一致することを確認



氏名と登録番号、登録年月日、有効期限が画面上判読できる。

### 主任者証提示・確認の流れ 録画動画配信



実施前

実施当日

実施後

I T 環境確認

主任者証の提示

I T 重説の実施

(中止等)

### 3 I T 重説の実施

- 主任者は、説明を項目ごとに分け、その都度説明の相手方の理解度を確認しながら進めるなど、配慮することが望ましい。
- 説明完了後は完了した旨を伝えて、I T 重説を終了する。

#### 留意事項：事前に録画した動画を配信し、説明する場合

- あらかじめ録画した重説動画を用いて説明を行う際は、原則として、対面と同様、重説書に記名された主任者と同一の者が行うこと。
- 当該動画を用いて重説を行う場合は、説明の相手方に対し、あらかじめ当該動画を配信する日時を示すか、又は配信した際、その旨通知する必要がある。
- 動画配信を利用した I T 重説は、配信のみで終了するのではなく、相手方が視聴した後、双方向でやりとり（質疑応答等）可能な環境下において、内容の理解を得る必要がある。

### 4 必要に応じた I T 重説の中止等

- I T 重説を実施している途中で、何らかの理由で映像の視認や音声の聞き取りに支障が生じた場合や、客観的に継続が困難な場合（天災等の発生等）等には、説明の相手方と協議し、双方のどちらか一方の中止の申し出により、I T 重説を中止（中断）する必要がある。
- I T 重説を再開するのは、問題の解消を図り支障がない状況にしてからでなければならない。
- なお、I T 重説を途中で中止した場合、改めて重要事項説明を実施する必要があるが、実施方法や重要事項説明の範囲については、主任者の説明義務を果たせるよう、説明の相手方と協議の上、進める必要がある。

IT重説等で必要とされるIT環境については、一定の機能を有していることが求められるため、使用機器に留意が必要

### 主任者側のカメラ



### 『ワイプ画面』 (主任者の画像)

手元のカメラで映している映像 = 説明の相手方に見えている映像

### カメラ

- 主任者証の画像が説明の相手方側で十分視認できる程度に鮮明に映し出せる性能（解像度等）を有する必要がある。

### マイク

- 主任者及び説明の相手方の音声の内容を判別するのに十分な性能を有する必要がある。
- 外部接続のマイクは、音声は相手方の端末で出力されること。

### 画面

#### 管理業務主任者側

- IT重説の最中に、自らがどのように説明の相手方側で見えているか確認できるよう、ワイプ画面で自身の映像も表示されることが有効である。

#### 説明の相手方側

- 主任者証に記載されている文字や写真が確認できる程度の大きさや、拡大機能、解像度等が必要である。

### インターネット回線

- 主任者及び説明の相手方が動画及び音声を一体的な一連のものとして送受信できること（例えば、静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等）。
- 上記に示す品質が、重要事項説明の開始から終了の間、継続して維持できること。

### ソフトウェア

- 双方向でやりとりできる機能を有している必要がある。
- ソフトウェア等は、その利用規約に基づいて利用する必要があるため、利用にあたっては利用目的と、利用規約等との整合性を確認することが必要である。

### 音響機器

- スピーカーやマイクとヘッドホンが一体化しているヘッドセットや、端末に内蔵・付属しているもの等の利用が想定されるが、説明や質問等の内容が判別できる十分な性能を有する必要がある。

### 端末

- 実施する端末（パソコン、タブレット端末、スマートフォン等）や使用するOSの種類について特定のものである必要はない。
- インターネットに接続して利用することが多いため、セキュリティ（ウイルスなどのマルウェアに対する予防や対処、不正侵入防止、有害サイトの警告、プライバシー保護等）を確保する必要がある。

実施前

実施当日

実施後

終了の確認

情報管理

### 1 重要事項説明終了に際しての確認

- 実施後は、トラブル防止の観点から、説明の相手方（理事長等）より、説明を受けた旨、書面もしくは電子ファイル等で受領しておくことが望ましい。

### 2 個人情報や情報管理の取扱い等

- 取得した情報（IT重説についての承諾書・重要事項説明書・IT重説の録画・録音データ等）については、管理業者において、適切に管理し、特に外部への漏えいの対応措置を講じる必要がある。
- 取得した情報を電子ファイル等の電磁的記録により管理する場合には、適切な情報セキュリティ対策を講じる必要がある。
- 具体的には、マルウェア・ウイルス対策ソフトの導入や、情報漏洩を生じさせる危険性のあるソフトウェアの利用を禁止するなどの対策が挙げられる。
- また、説明の相手方等の個人情報が含まれる場合には、管理業者が定める個人情報の取り扱い指針等を踏まえ、適切に管理する必要がある。

### Q1

リアル会場における重説会又はリアル＋オンライン併用型の重説会において、主任者がオンライン参加する場合、管理組合より承諾を得る必要がありますか。

事前に管理組合に対し、その実施方法等を提示し、管理組合がその内容を十分理解した上で実施することが望ましい対応となります。

### Q2

完全オンライン形式で重説会を開催する場合、適正化法に規定されている、あらかじめ交付又は掲示する書面の「開催場所」について、どのように記載すれば良いですか。

オンライン上で行われる説明会となるため、その旨記載すれば足りる。  
開催場所については、物理的な場所に代わり、Web会議システム等にアクセスするために必要な情報を記載することが考えられる。



国土交通省  
一般社団法人マンション管理業協会

---